

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO 1. LA CALIDAD EN LA EMPRESA DEL SIGLO XXI ...	21
1.1 EL CONCEPTO DE CALIDAD	21
1.2 EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE CALIDAD	24
1.2.1 Evolución de la calidad en el siglo XX	24
1.2.2 La calidad en el siglo XXI: el impacto de las Tecnologías de la Información.....	26
1.3 MEDIDA DE LA CALIDAD	29
1.3.1 Los costes totales de calidad	29
1.3.1.1 Los Costes de No Calidad	30
1.3.1.2 Los Costes de Calidad	31
1.3.2 Visión tradicional y visión actual de la calidad	31
CAPÍTULO 2. GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL	35
2.1 FUNDAMENTOS Y CONCEPTOS BÁSICOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL .	35
2.2 EL SISTEMA <i>JUST IN TIME</i> (JIT)	37
2.3 LOS MÉTODOS DE TAGUCHI.....	39
2.4 MEJORA CONTINUA	39
2.4.1 Kaizen o mejora continua	40

2.4.2 El círculo PDCA	41
2.5 IMPLICACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS.....	46
2.5.1 Cambio cultural: clientes externos y clientes internos	46
2.5.2 Desarrollo individual.....	47
2.5.3 Incentivos	48
2.5.4 Círculos de calidad.....	48
2.6 EL <i>BENCHMARKING</i>	49
2.6.1 El proceso de <i>benchmarking</i>	50
2.6.2 Tipos de <i>benchmarking</i>	52
CAPÍTULO 3. HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD	55
3.1 HOJAS DE CONTROL.....	55
3.2 DIAGRAMA DE DISPERSIÓN.....	56
3.3 DIAGRAMA DE CAUSA-EFECTO.....	57
3.4 DIAGRAMA DE PARETO	60
3.5 MODELO A-B-C.....	62
3.6 ESTRATIFICACIÓN.....	63
3.7 HISTOGRAMAS.....	65
3.8 GRÁFICOS DE CONTROL.....	68
CAPÍTULO 4. CONTROL ESTADÍSTICO DE PROCESOS	71
4.1 VARIABILIDAD EN LOS PROCESOS: TIPOS DE VARIABILIDAD	71
4.2 LA CAPACIDAD DEL PROCESO.....	73
4.3 LA FUNCIÓN DE PÉRDIDA DE CALIDAD.....	75
4.4 CONSTRUCCIÓN DE LOS GRÁFICOS DE CONTROL	77
4.4.1 Gráficos de control por variables	80
4.4.2 Gráficos de control por atributos.....	86
4.4.2.1 Gráfico Tipo <i>p</i>	86
4.4.2.2 Gráfico Tipo <i>c</i>	89
4.5 INTERPRETACIÓN DE LOS GRÁFICOS DE CONTROL.....	92

CAPÍTULO 5. NUEVOS ENFOQUES EN LA GESTIÓN DE LA CALIDAD	97
5.1 LEAN MANAGEMENT	98
5.1.1 Principios y objetivos de Lean Management	99
5.1.2 Prácticas y herramientas de Lean Management.....	106
5.1.3 Lean Management en el sector servicios	112
5.1.4 El impacto de Internet en Lean Management	116
5.2 SEIS SIGMA	118
5.2.1 Principios y objetivos de Seis Sigma	119
5.2.2 Prácticas y herramientas de Seis Sigma	125
5.2.3 Lean Seis Sigma.....	134
5.3 MODELOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL	136
5.3.1 Modelo de Excelencia EFQM.....	137
5.3.1.1 PRINCIPIOS DE EXCELENCIA DEL MODELO EFQM.....	138
5.3.1.2 ESTRUCTURA DEL MODELO EFQM.....	141
5.3.1.3 EVALUACIÓN DEL MODELO EFQM	148
5.3.2 MODELO “MALCOLM BALDRIGE”	156
CAPÍTULO 6. LA CALIDAD DE SERVICIO	165
6.1 LOS SERVICIOS Y SUS CARACTERÍSTICAS.....	166
6.2 LA COMPLEJIDAD DE LOS SERVICIOS EN LAS EMPRESAS TECNOLÓGICAS.....	169
6.2.1 La Organización Virtual.....	169
6.2.2 La complejidad de los servicios en estos entornos.....	171
6.3 LA CALIDAD DE SERVICIO.....	180
6.3.1 El enfoque de Calidad de Servicio	180
6.3.2 El servicio esperado: las expectativas del cliente	181
6.3.3 El servicio percibido: las dimensiones de la Calidad de Servicio	182
6.3.4 Modelo conceptual de la Calidad de Servicio	183
6.3.5 Implicaciones para la gestión.....	187
6.3.6 Medida de la Calidad de Servicio	189

6.4 LOS ACUERDOS DE CALIDAD DE SERVICIO.....	193
6.4.1 El concepto de Acuerdos de Calidad de Servicio (SLA)	193
6.4.2 Los Acuerdos de Nivel Operativo (OLA).....	198
6.4.3 Tipos o niveles de Acuerdos de Calidad de Servicio	201
6.4.4 Sistema de penalizaciones	205
CAPÍTULO 7. CALIDAD EN LOS SERVICIOS TI: EL MODELO ITIL209	
7.1 EL MODELO ITIL	210
7.2 LA EVOLUCIÓN DE ITIL EN EL TIEMPO	211
7.3 LA GESTIÓN DEL SERVICIO TI	215
7.3.1 El Soporte del Servicio.....	217
7.3.1.1 El Centro de Servicios (<i>Service Desk</i>)	217
7.3.1.2 Los procesos relevantes en el Soporte del Servicio	224
7.3.2 La Provisión del Servicio.....	227
7.3.2.1 La Gestión del Nivel de Servicio	227
7.3.2.2 Otros procesos relevantes en la Provisión del Servicio.....	229
7.4 EL PAPEL DE ITIL V3 EN LA CALIDAD DE SERVICIO	234
7.5 LA NORMA ISO 20000	237
ANEXO	241
BIBLIOGRAFÍA	243
ÍNDICE ALFABÉTICO.....	251